

KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA QUALITY OF SERVICE TRANSJAKARTA

Puguh Suharso

BPP Teknologi

Jl. MH. Thamrin 8, Jakarta Pusat 10340

[email: pgsuharso51@yahoo.com](mailto:pgsuharso51@yahoo.com)

Diterima: 1 April 2014, Revisi 1: 21 April 2014, Revisi 2: 7 Mei 2014, Disetujui: 20 Mei 2014

ABSTRAK

Operasional angkutan umum jalan raya di DKI Jakarta dirasakan oleh masyarakat bahwa pelayanannya sudah tidak nyaman lagi. Permasalahan tersebut disebabkan oleh ketidakseimbangan antara pasokan dan permintaan, sehingga pelayanan cenderung seadanya yang penting menghasilkan keuntungan yang cukup. Tindakan antisipasi pemerintah DKI Jakarta dalam menjawab permasalahan tersebut sudah tepat, yaitu menetapkan kebijakan dengan merintis jalur khusus angkutan umum jalan raya, yang dimulai sejak pertengahan Januari 2004 dengan nama Transjakarta. Yang menjadi pertanyaan hingga saat ini apakah kualitas pelayanan Transjakarta sudah dipandang baik oleh masyarakat umum dan apakah pelanggan Transjakarta sudah merasa puas. Untuk menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan angkutan publik Transjakarta, diperlukan sebuah penelitian. Penelitian dilakukan dengan judul "Kualitas Pelayanan Transjakarta". Pengambilan data menggunakan metode *convenience sampling* dengan sampel adalah pelanggan Transjakarta pada jam sibuk dan jam tidak sibuk. Metode analisis menggunakan teori dari Zeithaml dan Bitner (2002:82) untuk mengukur kualitas pelayanan atas dasar 5 (lima) dimensi *Tangible* (nyata), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Emphaty* (empati); di sisi lain akan diukur kepuasan pelanggan dengan aplikasi teori dari Fandy Tjiptono (1997:35). Kesimpulan penelitian menunjukkan secara umum bahwa kualitas pelayanan masih dalam kategori sedang untuk setiap dimensi pengukuran dan kepuasan pelanggan juga masih dalam kategori sedang. Masih ada beberapa kesimpulan dan saran secara detail.

Kata kunci: Transjakarta, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Public transport operations in Jakarta highway by the public felt that these services had not comfortable anymore. This problem is caused by not comparable between supply and demand, so services tend to be limited which important generate sufficient profit. Anticipation action of Jakarta government in addressing those problem is correct, ie, policies decided by pioneering special lane highway public transport which began in mid-January 2004 under the name of TransJakarta. The question until today whether the service quality of TransJakarta by public opinion is already good and whether TransJakarta customers are already satisfied. To answer the question about the quality of service and customer satisfaction of TransJakarta public transport, required a research. The study was conducted with the title "TransJakarta Service Quality ". Data collection is used in a way Convenience Sampling with sample is TransJakarta customers during peak hours and not peak hours. The method of analysis uses the theory of Zeithaml and Bitner (2002: 82) to measure the dimensions of service quality, i.e: *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* and *Emphaty*; on the other side will be measured customer satisfaction with theory from Tjiptono Fandy (1997: 35). Conclusion the study shows the service quality in general that measurement is still in the moderate category for each dimension and customer satisfaction is also still in the moderate category. There were more conclusions and recommendations in detail.

Keywords: Transjakarta, service quality, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Angkutan publik jalan raya sebagai bagian dari sistem angkutan massal jalan raya khususnya di DKI Jakarta, bahwa kenyamanan pengguna layanan angkutan umum jalan raya realitasnya masih buruk. Tidak nyamannya layanan angkutan umum jalan raya di DKI Jakarta dapat diperhatikan dari beberapa hal diantaranya adalah banyaknya copet di dalam bus, banyaknya pengamen, kondisi kendaraan yang tidak layak jalan, jumlah penumpang yang melebihi batas optimal, perilaku pengemudi yang kurang etis dalam menjalankan tugasnya, bus mengangkut dan menurunkan penumpang di tempat sembarangan dan lain sebagainya.

Kenyamanan jasa pelayanan angkutan umum jalan raya DKI Jakarta harus dijadikan sebagai prioritas utama dalam pembangunan, karena merupakan faktor yang sangat penting (*urgent*) untuk meningkatkan produktivitas sumberdaya manusia dalam segala aktivitas yang dilakukan agar lebih efektif dan efisien.

Pemerintah DKI Jakarta telah menetapkan kebijakan dengan merintis jalur khusus angkutan umum jalan raya sejak 15 Januari 2004 dengan nama Transjakarta dan jalurnya disebut Busway. Maksud dan tujuan dibangunnya angkutan publik jalan raya Transjakarta (*Sumber: <http://dishub.jakarta.go.id>*) adalah:

1. Meningkatkan jumlah perjalanan penumpang dengan menggunakan angkutan bus yang aman, nyaman dan handal.
2. Menciptakan sistem angkutan dengan jalur yang terpisah dari lalu lintas umum untuk kemudahan aksesibilitas.
3. Menciptakan sistem transportasi dengan pelayanan terjadwal.
4. Meningkatkan pelayanan angkutan umum yang terintegrasi.
5. Menerapkan sistem *collecting* pendapatan tiket yang efektif.

Realisasi angkutan umum jalan raya Transjakarta disambut dengan antusias oleh masyarakat kota DKI Jakarta hingga saat ini, hanya saja yang belum diketahui adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum (*public*) apakah sudah dinikmati oleh masyarakat dengan rasa nyaman, aman dan baik. Transjakarta yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini adalah BUMD merupakan

kebijakan yang sangat tepat, sehingga diharapkan oleh masyarakat bahwa Pemerintah DKI Jakarta mampu memberikan pelayanan angkutan umum yang aman dan nyaman. Dampak ganda (*multipplier effect*) secara positif yang akan terjadi jika pelayanan Transjakarta berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat umum adalah menurunnya penggunaan kendaraan pribadi sehingga Transjakarta berkembang, lalu lintas jalan raya lebih mudah diatur secara optimal dan sistem angkutan massal DKI Jakarta yang nyaman dan handal dapat terwujud.

Namun demikian tentunya ada beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi. Beberapa permasalahan tersebut adalah:

Sampai tingkat apa kualitas pelayanan Transjakarta dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan?, Sampai tingkat apa nilai setiap indikator pelayanan Transjakarta dalam upaya memenuhi harapan para pelanggannya? dan Kebijakan apa saja yang harus diambil oleh pengelola Transjakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Untuk menjawab beberapa permasalahan tersebut maka dibuatlah penelitian ini yang mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan Transjakarta dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggannya, untuk mengetahui kategori nilai setiap indikator pelayanan Transjakarta dalam upaya memenuhi harapan para pelanggannya, dan untuk mengetahui materi kebijakan yang harus ditetapkan oleh pengelola angkutan publik Transjakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan informasi tentang tingkatan kualitas pelayanan Transjakarta (sampel satu segmentasi / rute, yaitu: Koridor 1) dan tingkat kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan sebagai usulan bagi Dinas Perhubungan DKI Jakarta untuk kebijakan ke depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta, serta dapat dijadikan sebagai khasanah keilmiah di lingkungan akademisi, untuk penelitian terkait maupun bagi para pembaca di manapun.

TINJAUAN PUSTAKA

Banyak literatur untuk mendukung konsep pengukuran tentang kualitas pelayanan, akan tetapi penulis cenderung untuk mengangkat ringkasan teori yang dilakukan Zeithaml dan Bitner menjadi

dimensi pengukuran. Sementara untuk mengukur dari sisi kepuasan pelanggan, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi konsep kepuasan pelanggan yang dideskripsikan oleh Fandy Tjiptono.

Konsep Tentang Kualitas Pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2002: 82) kualitas pelayanan dapat diturunkan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu penampilan fisik dari perusahaan seperti fasilitas, penampilan personil, dan materi komunikasi.
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (1997:35), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Dari kedua sisi konsep pengukuran, dikembangkan untuk memperoleh suatu desain indikator penelitian yang baku dalam rangka mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Indikator yang telah dibakukan tersebut digunakan sebagai dasar untuk mendesain instrumen pengumpulan data secara terstruktur (bentuknya kuesioner) dan analisis data menggunakan pengukuran berstrata (data ordinal) dengan skala Likert 5 (lima) kategori.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Prosedur Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif (pendekatan kuantitatif dan kualitatif). Desain penelitian adalah desain survei, oleh sebab itu fokus penelitian terletak pada pengambilan sampel. Sehubungan dengan objek penelitian adalah ukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang keduanya merupakan konsep kualitatif yang kuat sehingga subjek penelitian sebagai unit analisis hanya terfokus pada pelanggan. Dalam hal ini bahwa pelanggan memiliki persepsi untuk menilai indikator dari kualitas pelayanan maupun kepuasan mereka sendiri dalam merasakan dan menilai jasa pelayanan Transjakarta terhadap harapan yang diinginkan. Penelitian membatasi populasi unit analisis (subjek), yaitu pada Koridor 1 jurusan Blok M – Kota. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan cara *Non-probability Sampling*, karena jumlah populasi subjek penelitiannya tidak dapat diketahui secara tepat dan tidak tetap (berubah setiap harinya). Sampel yang dipilih menggunakan cara *convenience sampling* (Sampel Yang Mudah) yaitu dipilih pelanggan / penumpang sebagai responden yang dengan senang hati bersedia untuk memberikan informasi atau persepsinya.

Kelompok responden yang dipilih sebagai sampel dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu: pelanggan Transjakarta (sampel utama) dan pelanggan Non-Transjakarta (sampel pendukung). Sementara untuk responden sebagai pelanggan Transjakarta dikelompokkan lagi atas batas waktu, yaitu:

1. Pada jam sibuk: jam pelanggan pergi ke tempat kegiatan dan pulang dari tempat kegiatannya yaitu jam 7.00 – 9.00 dan jam 16.00 – 19.00. Merujuk pada teori Gay (Suharso, P, 2009: 62), bahwa jumlah sampel penelitian deskriptif minimum 30 subyek (unit analisis). Jadi, sampel

yang diambil pada penelitian ini masing-masing jam sibuk 30 responden sebagai subjek (unit analisis).

2. Di luar jam sibuk, yaitu jam 10.00 – 15.00 dan di atas jam 19.00. Untuk jumlah seluruh responden di luar jam sibuk ditetapkan 40 unit.

Jadi jumlah sampel untuk pelanggan Transjakarta secara total adalah 100 unit sampel.

Adapun responden sebagai pelanggan Non-Transjakarta adalah subjek yang akan memberikan informasi secara kualitatif tentang pendapatnya terhadap Transjakarta. Jumlah sampel untuk pelanggan Non-Transjakarta ditetapkan 30 sampel.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan kuesioner (angket pengumpulan data). Kemudian, data / informasi yang telah dikumpulkan untuk dianalisis berdasarkan pengukuran objek penelitian (kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) dengan menggunakan metode dari Model Analisis Kuantitatif "TEV" (Suharso Puguh, 2010).

B. Data dan Sumber Data

Data yang diperlukan untuk analisis ada 2 (dua) macam:

1. Pertama, jawaban atas pertanyaan / pernyataan yang didesain atas indikator-indikator kualitas pelayanan dari para penumpang Transjakarta dan sekaligus persepsi tentang kepuasannya jika dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Sumber data adalah para penumpang Transjakarta yang terpilih sebagai responden dalam sampel penelitian.
2. Kedua, jawaban para pelanggan non-Transjakarta tentang persepsinya terhadap keberadaan Transjakarta. Sumber data adalah pelanggan (para penumpang umum) yang terpilih sebagai responden dalam sampel penelitian.

C. Analisis Data

Setelah data kualitatif berstrata ordinal yang dikuantitatifkan dengan skala ukur 5 (lima) kategori seluruhnya terkumpul, kemudian ditabulasikan berdasarkan dua kelompok responden (para pelanggan Transjakarta dan Non-Transjakarta).

Hasil tabulasi pelanggan Transjakarta mencerminkan nilai data setiap indikator masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan dilakukan

pembobotan setiap indikator di dalam masing-masing dimensi dengan menggunakan metode Model Analisis Kuantitatif "TEV" (Suharso. P, 2010). Nilai data setiap indikator dan nilai bobotnya dalam setiap dimensi kualitas pelayanan dianalisis dengan menerapkan prosedur nilai harapan (*expected value*) dan diperoleh hasil nilai harapan untuk kualitas pelayanan Transjakarta.

Metode yang digunakan adalah Model Analisis Kuantitatif "TEV", yaitu:

1. Menyusun kriteria pengukuran dengan menguraikan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan masing-masing dalam satu bentuk terstruktur melalui pendekatan pohon keputusan (*Decision Tree*). Pohon keputusan terdiri atas unsur-unsur yang berkelompok di setiap dimensi sebagai keputusan pada tataran indikator / variabel (data operasional).
2. Pendekatan metode *Delphi* untuk mengoptimalkan pohon keputusan dan proses pembobotan setiap unsur cabang dari pohon keputusan, mulai dari dimensi hingga indikator / variabel (data operasional).
3. Pendekatan penilaian dengan menggunakan formula nilai harapan (*Expected Value*) dari mulai data yang dikumpulkan (variabel) hingga perhitungan untuk indikator hingga nilai objek kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan yang diharapkan.
4. Analisis kelemahan dan kekuatan unsur-unsur dalam pohon keputusan, masing-masing untuk objek kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan.

Formulasi pembobotan untuk setiap dimensi pengukuran kualitas pelayanan transportasi adalah:

Keterangan :

A_i = Nilai bobot unsur ke-i

$$A_i = \frac{\sum_{j=1}^m a_{ij} (m + 1 - j)}{\sum_{k=1}^m nk}; i = 1, 2, 3, \dots, m \dots \dots \dots (1)$$

a_{ij} = Jumlah pakar yang menilai A_i sebagai peringkat ke-j

n = Jumlah seluruh pakar yang melakukan pembobotan

m = Jumlah unsur setiap kelompok cabang pohon keputusan

Sementara formulasi yang digunakan untuk menghitung kategori pengukuran mulai dari Indikator hingga dimensi adalah Nilai Harapan (*Expected Value*) sebagai berikut:

$$EV(X) = \sum_{i=1}^n k_i P_i \quad \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

X = Unsur yang dinilai, dimulai dari parameter/ indikator

p_i = Proporsi (probabilitas) kategori / bobot unsur ke-i

k_i = Nilai kategori / unsur ke-i

n = Jumlah kategori / jumlah unsur dalam indikator / dimensi

Hasil tabulasi di lain sisi adalah persepsi para pelanggan Non-Transjakarta terhadap keberadaan Transjakarta. Data dianalisis dengan menerapkan prosedur nilai harapan (*Expected Value*) formula (2), diperoleh hasil nilai harapan tentang dukungannya terhadap kualitas pelayanan angkutan umum Transjakarta.

Hasil perhitungan nilai harapan seluruh indikator dikonversikan ke dalam setiap kategori melalui hubungan antara nilai, kategori dan *Interval Range* dapat diperhatikan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori dan Interval Range

NILAI	KATEGORI	INTERVAL RANGE
1	Sangat Rendah	1,00 – 1,80
2	Rendah	1,81 – 2,60
3	Sedang	2,61 – 3,40
4	Tinggi	3,41 – 4,20
5	Sangat Tinggi	4,21 – 5,00

Sumber: Hasil Olahan

1. Perhitungan Bobot Setiap Dimensi

Hasil pendapat 20 (duapuluh) pakar yang dipilih dari kalangan akademisi, pejabat struktural dan pejabat fungsional adalah:

Bobot dimensi *Tangible* adalah: 25 % atau 0,25

Bobot dimensi *Responsiveness* adalah: 23 % atau 0,23

Bobot dimensi *Reliability* adalah: 22 % atau 0,22

Bobot dimensi *Insurance* adalah: 16 % atau 0,16

Bobot dimensi *Emphaty* adalah: 13 % atau 0,13

Tabel 2. Hasil Perhitungan Bobot Dimensi

	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00			
<i>Tangible</i>	11.00	2.00	2.00	2.00	3.00	20.00	76.00	0.25
<i>Responsiveness</i>	3.00	9.00	3.00	5.00	0.00	20.00	70.00	0.23
<i>Reliability</i>	5.00	4.00	7.00	1.00	3.00	20.00	67.00	0.22
<i>Insurance</i>	1.00	4.00	4.00	4.00	7.00	20.00	48.00	0.16
<i>Emphaty</i>	0.00	1.00	4.00	8.00	7.00	20.00	39.00	0.13
	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00		300.00	1.00

Sumber: Hasil Olahan

2. Kualitas Pelayanan Transjakarta dan Kepuasan Pelanggan

a. Penumpang Transjakarta (Jam: 07.⁰⁰ – 09.⁰⁰)

Responden sebagai pelanggan Transjakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian pada jam sibuk (awal aktivitas) yaitu: antara jam 07.⁰⁰ sampai dengan jam 09.⁰⁰ sebanyak 30 (tigapuluh) penumpang. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan dan wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data, hasilnya menunjukkan bahwa mereka tidak setiap hari menggunakan Transjakarta.

Tabel 3. Nilai Harapan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Jam 07.00-09.00

DIMENSI	BOBOT	NILAI (KATEGORI)
<i>Tangible</i>	0,25	3,33 (sedang)
<i>Responsiveness</i>	0,23	3,29 (sedang)
<i>Reliability</i>	0,22	2,87 (sedang)
<i>Insurance</i>	0,16	2,94 (sedang)
<i>Emphaty</i>	0,13	3,13 (sedang)

Sumber: Hasil Olahan

1) Nilai harapan kualitas pelayanan Transjakarta (KPT) adalah:

$EV(KPT) = (0,25)(3,33) + (0,23)(3,29) + (0,22)(2,87) + (0,16)(2,94) + (0,13)(3,13)$ $EV(KPT) = 3,10$ (sedang). Jadi, kualitas pelayanan Transjakarta masih dalam kategori sedang (belum baik, akan tetapi tidak jelek).

2) Kepuasan Pelanggan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang kenyamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,03) + (2 \times 0,23) + (3 \times 0,47) + (4 \times 0,27) + (5 \times 0,00) = 2,97$ (kategori sedang) artinya belum nyaman.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang keamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,03) + (2 \times 0,23) + (3 \times 0,37) + (4 \times 0,37) + (5 \times 0,00) = 3,07$ (kategori sedang) artinya belum aman benar.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang ketepatan waktu dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,13) + (2 \times 0,27) +$

$(3 \times 0,47) + (4 \times 0,10) + (5 \times 0,03) = 2,63$ (kategori sedang) artinya belum tepat waktu.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan secara agregat dalam menggunakan transjakarta adalah: $(1 \times 0,07) + (2 \times 0,24) + (3 \times 0,43) + (4 \times 0,24) + (5 \times 0,01) = 2,89$ (kategori sedang) artinya belum merasa puas benar.

Tabel 4. Nilai Harapan Kepuasan Pelanggan Pada Jam 07.00-09.00

UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN		UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN	
	Nilai	Bobot		Nilai	Bobot
Kenyamanan	1	0,03	Keamanan	1	0,03
	2	0,23		2	0,23
	3	0,47		3	0,37
	4	0,27		4	0,37
	5	0,00		5	0,00
Ketepatan Waktu	1	0,13	Agregat	1	0,07
	2	0,27		2	0,24
	3	0,47		3	0,43
	4	0,10		4	0,24
	5	0,03		5	0,01

Sumber:

b Penumpang Transjakarta (Jam: 10.⁰⁰ – 15.⁰⁰)

Responden sebagai pelanggan Transjakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian bukan pada jam sibuk yaitu: antara jam 10.⁰⁰ sampai dengan jam 15.⁰⁰ sebanyak 20 (duapuluh) penumpang. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan dan wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data, hasilnya menunjukkan bahwa mereka jarang menggunakan Transjakarta.

1) Nilai kualitas pelayanan adalah:

Nilai harapan kualitas pelayanan Transjakarta (KPT) adalah:

ev (kpt) = 3,25 (sedang).jadi, kualitas pelayanan transjakarta masih dalam kategori sedang (belum baik, akan tetapi tidak jelek).

2) Kepuasan Pelanggan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang kenyamanan dalam menggunakan transjakarta adalah: $(1 \times 0,10) + (2 \times 0,30) + (3 \times 0,35) + (4 \times 0,25) + (5 \times 0,00) = 2,75$ (kategori sedang) artinya belum nyaman.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang keamanan dalam menggunakan transjakarta adalah: $(1 \times 0,10) + (2 \times 0,25) + (3 \times 0,30) + (4 \times 0,35) + (5 \times 0,00) = 2,90$ (kategori sedang) artinya belum aman benar.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang Ketepatan waktu dalam menggunakan transjakarta adalah: $(1 \times 0,15) + (2 \times 0,50) + (3 \times 0,30) + (4 \times 0,05) + (5 \times 0,00) = 2,25$ (kategori rendah) artinya kurang tepat waktu.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan secara agregat dalam

Tabel 5. Nilai Harapan Kualitas Pelayanan pada Jam 10.00-15.00

DIMENSI	BOBOT	NILAI (KATEGORI)
<i>Tangible</i>	0,25	3,87(tinggi)
<i>Responsiveness</i>	0,23	3,35(sedang)
<i>Reliability</i>	0,22	2,89(sedang)
<i>Insurance</i>	0,16	2,97 (sed ang)
<i>Emphaty</i>	0,13	3,12(sedang)

Sumber: Hasil Olahan

$$EV (KPT) = (0,25)(3,87) + (0,23)(3,35) + (0,22)(2,89) + (0,16)(2,97) + (0,13)(3,12)$$

menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,12) + (2 \times 0,35) + (3 \times 0,32) + (4 \times 0,22)$

+ $(5 \times 0,00) = 2,63$ (kategori sedang)
 artinya belum MERASA PUAS benar.

Tabel 6. Nilai Harapan Kepuasan Pelanggan pada jam 10.00-15.00

UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN		UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN	
	Nilai	Bobot		Nilai	Bobot
Kenyamanan	1	0,10	Keamanan	1	0,10
	2	0,30		2	0,25
	3	0,35		3	0,30
	4	0,25		4	0,35
	5	0,00		5	0,00
Ketepatan Waktu	1	0,15	Agregat	1	0,12
	2	0,50		2	0,35
	3	0,30		3	0,32
	4	0,05		4	0,22
	5	0,00		5	0,00

Sumber: Hasil Olahan

c. Penumpang Transjakarta (Jam: 16.⁰⁰ - 19.⁰⁰)

Responden sebagai pelanggan Transjakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian pada jam sibuk pulang yaitu: antara jam 16.⁰⁰ sampai dengan jam 19.⁰⁰ sebanyak 30 (tigapuluh) penumpang. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan dan wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data, hasilnya menunjukkan bahwa mereka tidak setiap hari menggunakan Transjakarta.

1) Nilai kualitas pelayanan adalah:

Nilai harapan kualitas pelayanan Transjakarta (KPT) adalah:

EV (KPT) = $(0,25)(2,95) + (0,23)(2,71) + (0,22)(2,57) + (0,16)(2,79) + (0,13)(2,91)$
 EV (KPT) = 2,75 (sedang). Jadi, kualitas pelayanan Transjakarta masih dalam kategori sedang (belum baik, akan tetapi tidak jelek).

Tabel 7. Nilai Harapan Kualitas Pelayanan pada jam 16.00-19.00

DIMENSI	BOBOT	NILAI (KATEGORI)
<i>Tangible</i>	0,25	2,95 (sedang)
<i>Responsiveness</i>	0,23	2,71 (sedang)
<i>Reliability</i>	0,22	2,57 (rendah)
<i>Insurance</i>	0,16	2,79 (sedang)
<i>Emphaty</i>	0,13	2,91 (sedang)

Sumber: Hasil Olahan

2) Kepuasan Pelanggan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang kenyamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,03) + (2 \times 0,37) + (3 \times 0,53) + (4 \times 0,07) + (5 \times 0,00) = 2,63$ (kategori sedang)
 artinya belum nyaman.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang keamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,03) + (2 \times 0,37) + (3 \times 0,43) + (4 \times 0,17) + (5 \times 0,00) = 2,73$ (kategori sedang)
 artinya belum aman benar.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang ketepatan waktu dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,17) + (2 \times 0,57) + (3 \times 0,23) + (4 \times 0,00) + (5 \times 0,03) = 2,17$ (kategori rendah)
 artinya kurang tepat waktu.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan secara agregat dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,08) + (2 \times 0,43) + (3 \times 0,40) + (4 \times 0,08) + (5 \times 0,01) = 2,51$ (kategori rendah)
 artinya kurang puas.

Tabel 8. Nilai Harapan Kepuasan Pelanggan pada jam 16.00-19.00

UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN		UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN	
	Nilai	Bobot		Nilai	Bobot
Kenyamanan	1	0,03	Keamanan	1	0,03
	2	0,37		2	0,37
	3	0,53		3	0,43
	4	0,07		4	0,17
	5	0,00		5	0,00
Ketepatan Waktu	1	0,17	Agregat	1	0,08
	2	0,57		2	0,43
	3	0,23		3	0,40
	4	0,00		4	0,08
	5	0,03		5	0,01

Sumber: Hasil Olahan

d. Penumpang Transjakarta (Jam: 19.⁰⁰ – 21.⁰⁰)

Responden sebagai pelanggan Transjakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian bukan pada jam sibuk yaitu: antara jam 19.⁰⁰ sampai dengan jam 21.⁰⁰ sebanyak 20 (dua puluh) penumpang. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan dan wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data, hasilnya menunjukkan bahwa mereka jarang menggunakan Transjakarta.

Tabel 9. Nilai Harapan Kualitas Pelanggan pada jam 16.00-19.00

DIMENSI	BOBOT	NILAI (KATEGORI)
<i>Tangible</i>	0,25	3,24 (sedang)
<i>Responsiveness</i>	0,23	3,03 (sedang)
<i>Reliability</i>	0,22	2,85 (sedang)
<i>Insurance</i>	0,16	2,88 (sedang)
<i>Emphaty</i>	0,13	3,20 (sedang)

Sumber: Hasil Olahan

Nilai harapan kualitas pelayanan Transjakarta (KPT) adalah:

$EV (KPT) = (0,25)(3,24) + (0,23)(3,03) + (0,22)(2,85) + (0,16)(2,88) + (0,13)(3,20)$
 $EV (KPT) = 3,01$ (sedang). Jadi, kualitas pelayanan Transjakarta masih dalam kategori SEDANG (belum baik, akan tetapi tidak jelek).

Kepuasan Pelanggan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang kenyamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,05) + (2 \times 0,20) + (3 \times 0,55) + (4 \times 0,20) + (5 \times 0,00) = 2,90$ (kategori sedang) artinya belum nyaman.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang keamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah:
 $(1 \times 0,10) + (2 \times 0,10) + (3 \times 0,20) + (4 \times 0,60) + (5 \times 0,00) = 3,30$ (kategori sedang) artinya belum aman benar.

Tabel 10. Nilai Harapan Kepuasan Pelanggan pada jam 19.00-21.00

UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN		UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN	
	Nilai	Bobot		Nilai	Bobot
Kenyamanan	1	0,05	Keamanan	1	0,10
	2	0,20		2	0,10
	3	0,55		3	0,20
	4	0,20		4	0,60
	5	0,00		5	0,00
Ketepatan Waktu	1	0,10	Agregat	1	0,08
	2	0,50		2	0,27
	3	0,20		3	0,32
	4	0,20		4	0,33
	5	0,00		5	0,00

Sumber: Hasil Olahan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang ketepatan waktu dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,10) + (2 \times 0,50) + (3 \times 0,20) + (4 \times 0,20) + (5 \times 0,00) = 2,50$ (kategori rendah) artinya kurang tepat waktu.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan secara agregat dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,08) + (2 \times 0,27) + (3 \times 0,32) + (4 \times 0,33) + (5 \times 0,00) = 2,90$ (kategori sedang) artinya belum puas.

Tabel 11. Nilai Harapan Kualitas Pelayanan Secara Agregat

DIMENSI	BOBOT	NILAI (KATEGORI)
<i>Tangible</i>	0,25	3,26 (sedang)
<i>Responsiveness</i>	0,23	3,08 (sedang)
<i>Reliability</i>	0,22	2,78 (sedang)
<i>Insurance</i>	0,16	2,89 (sedang)
<i>Emphaty</i>	0,13	3,08 (sedang)

Sumber: Hasil Olahan

e. Penumpang Transjakarta Secara Agregat

Responden sebagai pelanggan Transjakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian secara agregat berjumlah 100 (seratus) penumpang. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan dan wawancara yang dilakukan oleh petugas pengumpul data, hasilnya menunjukkan bahwa mereka tidak setiap hari menggunakan Transjakarta.

Nilai harapan kualitas pelayanan Transjakarta (KPT) adalah:

$EV(KPT) = (0,25)(3,26) + (0,23)(3,08) + (0,22)(2,78) + (0,16)(2,89) + (0,13)(3,08)$
 $EV(KPT) = 3,00$ (sedang). Jadi, kualitas pelayanan Transjakarta masih dalam kategori sedang (belum baik, akan tetapi tidak jelek).

Kepuasan Pelanggan

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang kenyamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,05) + (2 \times 0,28) + (3 \times 0,48) + (4 \times 0,19) + (5 \times 0,00) = 2,81$ (kategori sedang) artinya belum nyaman.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang keamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,06) + (2 \times 0,25) + (3 \times 0,34) + (4 \times 0,35) + (5 \times 0,00) = 2,98$ (kategori sedang) artinya belum aman benar.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan tentang ketepatan waktu dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,14) + (2 \times 0,45) + (3 \times 0,31) + (4 \times 0,08) + (5 \times 0,02) = 2,39$ (kategori rendah) artinya kurang tepat waktu.

Nilai harapan terhadap kepuasan pelanggan secara agregat dalam menggunakan Transjakarta adalah: $(1 \times 0,08) + (2 \times 0,33) + (3 \times 0,38) + (4 \times 0,21) + (5 \times 0,01) = 2,73$ (kategori sedang) artinya belum puas.

Tabel 12. Nilai Harapan Kepuasan Pelanggan dari Sampel Agregat

UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN		UNSUR KEPUASAN	KEPUASAN PELANGGAN	
	Nilai	Bobot		Nilai	Bobot
Kenyamanan	1	0,05	Keamanan	1	0,06
	2	0,28		2	0,25
	3	0,48		3	0,34
	4	0,19		4	0,35
	5	0,00		5	0,00
Ketepatan Waktu	1	0,14	Agregat	1	0,08
	2	0,45		2	0,33
	3	0,31		3	0,38
	4	0,08		4	0,21
	5	0,02		5	0,01

Sumber: Hasil Olahan

D. Persepsi Pelanggan Non-Transjakarta

Persepsi pelanggan untuk penumpang angkutan umum lainnya (Non-Transjakarta) terhadap keberadaan Transjakarta juga diminta untuk menanggapi soal harga tiket, ketepatan waktu dalam menggunakan Transjakarta, keamanan dan kenyamanan menggunakan Transjakarta. Seluruh responden untuk penumpang Non-Transjakarta berjumlah 30 (tigapuluh) orang dan setelah menanggapi (mengisi) kuesioner yang dibagikan, ternyata responden penumpang angkutan umum lainnya (Non-Transjakarta) seluruhnya pernah menggunakan Transjakarta, sehingga jawabannya diharapkan mewakili penumpang angkutan umum lainnya.

1. Tanggapan Tentang Kenyamanan Transjakarta

Nilai persepsi pelanggan Non-Transjakarta (30 responden) terhadap kenyamanan dalam menggunakan Transjakarta adalah:

Tabel 13. Nilai Harapan Tentang Kenyamanan Transjakarta

Kategori (Nilai)	1	2	3	4	5
Bobot	0,00	0,17	0,40	0,37	0,07

Sumber: Hasil Olahan

$$\text{Nilai harapan} = 1 (0,00) + 2 (0,17) + 3 (0,40) + 4 (0,37) + 5 (0,07) = 3,33$$

Nilai harapan 3,33 masuk dalam kategori sedang. Artinya bahwa kenyamanan menggunakan Transjakarta dipandang masih belum nyaman benar.

2. Tanggapan Tentang Keamanan Transjakarta

Nilai persepsi pelanggan Non-Transjakarta (30 responden) terhadap keamanan menggunakan Transjakarta adalah:

Tabel 14. Nilai Harapan Tentang Keamanan Transjakarta

Kategori (Nilai)	1	2	3	4	5
Bobot	0,00	0,03	0,67	0,27	0,03

Sumber: Hasil Olahan

$$\text{Nilai harapan} = 1 (0,00) + 2 (0,03) + 3 (0,67) + 4 (0,27) + 5 (0,03) = 3,30$$

Nilai harapan 3,30 masuk dalam kategori sedang. Artinya mereka merasakan bahwa menggunakan Transjakarta belum terasa AMAN benar (perlu ditingkatkan).

3. Tanggapan Tentang Ketepatan Waktu Transjakarta

Nilai persepsi pelanggan Non-Transjakarta (30 responden) terhadap ketepatan waktu Transjakarta adalah:

Tabel 15. Nilai Harapan Tentang Ketepatan Waktu Transjakarta

Kategori (Nilai)	1	2	3	4	5
Bobot	0,20	0,27	0,43	0,10	0,00

Sumber: Hasil Olahan

$$\text{Nilai harapan} = 1 (0,20) + 2 (0,27) + 3 (0,43) + 4 (0,10) + 5 (0,00) = 2,43$$

Nilai harapan 2,43 masuk dalam kategori rendah. Artinya bahwa ketepatan waktu kedatangan Bus maupun sampai ke tempat tujuan dipandang masih rendah.

4. Tanggapan Tentang Harga Tiket Transjakarta

Nilai persepsi pelanggan Non-Transjakarta (30 responden) terhadap harga tiket Transjakarta adalah:

Tabel 15. Nilai Harapan Harga Tiket Transjakarta

Kategori (Nilai)	1	2	3	4	5
Bobot	0,00	0,00	0,43	0,43	0,13

Sumber: Hasil Olahan

$$\text{Nilai harapan} = 1 (0,00) + 2 (0,00) + 3 (0,43) + 4 (0,43) + 5 (0,13) = 3,70$$

Nilai harapan 3,70 masuk dalam kategori tinggi. Artinya setuju bahwa harga tiket Transjakarta adalah murah.

KESIMPULAN

Responden yang terpilih sebagai sampel secara keseluruhan (100 orang) menyatakan bahwa mereka tidak setiap hari menggunakan Transjakarta. Menilai kualitas pelayanan Transjakarta khusus pada koridor I jurusan Blok M -Stasiun Kota adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan Transjakarta, secara umum (total responden) masih dalam kategori belum baik (sedang), karena nilai hasil perhitungan adalah 3,00. Pada umumnya, responden menurut segmentasi waktu (jam sibuk maupun bukan jam sibuk) menilai kualitas pelayanan adalah belum baik

(sedang). Secara detail dapat diperhatikan pada bab analisis data.

Nilai Indikator Pelayanan, dimana nilai dimensi *tangible* adalah sedang (3,26), seluruh indikator menunjukkan nilai sedang. Nilai Dimensi *Responsiveness* adalah sedang (3,08), seluruh indikator menunjukkan nilai sedang, kecuali indikator yang menunjukkan bahwa “antrian panjang saat menunggu bus di halte” nilainya adalah rendah (2,16).

Nilai Dimensi *Reliability* adalah sedang (2,78), seluruh indikator menunjukkan nilai sedang, kecuali indikator yang menunjukkan bahwa “penumpang berdesakan di atas bus” dengan nilai rendah (2,24). Nilai Dimensi *Insurance* adalah sedang (2,89), seluruh indikator menunjukkan nilai sedang, kecuali indikator yang menunjukkan bahwa “kedatangan Bus kurang tepat waktu” dengan nilai rendah (2,41).

Nilai Dimensi *Emphaty* adalah sedang (3,08), seluruh indikator menunjukkan nilai sedang, kecuali indikator yang menunjukkan bahwa “belum tersedia fasilitas kesehatan / P3K” dengan nilai rendah (2,57).

Pada kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen sebagai pelanggan Transjakarta, secara umum (total responden) masih dalam kategori belum puas (sedang), karena nilai hasil perhitungan adalah 2,73. Nilai indikator kepuasan adalah sebagai berikut:

Nilai Kenyamanan adalah sedang (2,81); artinya bahwa pelanggan belum puas terhadap Kenyamanan menggunakan Transjakarta.

Nilai Keamanan adalah sedang (2,98); artinya bahwa pelanggan belum puas terhadap Keamanan menggunakan Transjakarta.

Nilai Ketepatan Waktu kedatangan Bus adalah sedang (2,98); artinya bahwa pelanggan belum puas terhadap Ketepatan Waktu kedatangan Bus Transjakarta.

Persepsi Pelanggan Angkutan Umum Non-Transjakarta, sebagai berikut:

Menggunakan Transjakarta sebagai moda angkutan umum, belum merasa nyaman benar karena apresiasinya tentang kenyamanan hanya bernilai sedang (3,33).

Menggunakan Transjakarta sebagai moda angkutan umum, belum merasa aman benar karena apresiasinya tentang keamanan hanya bernilai sedang (3,30).

Menggunakan Transjakarta sebagai moda angkutan umum, merasa tidak tepat waktu karena apresiasinya hanya bernilai rendah (2,43), dan harga tiket Transjakarta dipandang murah karena apresiasinya bernilai tinggi (3,70).

SARAN

Banyak keluhan dan saran yang diungkapkan responden terkait dengan kuesioner seperti: kenyamanan, keamanan, kecepatan maupun ketepatan. Namun demikian masih ada beberapa usulan yang dapat dijangkau melalui kuesioner terbuka untuk seluruh responden.

Pada jam-jam padat (sibuk) sering terjadi antrian panjang, kedatangan bus terlambat dan jumlah penumpang yang terangkut melebihi kapasitas bus. Hal ini mempengaruhi kenyamanan dan keamanan pelanggan pada umumnya.

Dampak dari harga tiket yang terlalu murah, fasilitas kenyamanan dalam ruangan bus seperti: AC, tempat duduk, mesin dan badan Bus kurang mendapatkan perhatian dalam perawatannya. Diusulkan perlunya kenaikan harga tiket.

Pada jam-jam sibuk, jumlah loket kurang sehingga pelayanan kurang cepat dan berakibat antrian yang panjang. Akibatnya, kecepatan dan ketepatan waktu yang dibutuhkan pelanggan hingga ke tempat tujuan dirasakan masih kurang.

Pelayanan petugas dirasakan kurang kondusif, khususnya di loket. Jalur (*Busway*) untuk Transjakarta dilarang dimasuki oleh kendaraan lain, agar ketepatan waktu yang dibutuhkan pelanggan terpenuhi.

Jalur masuk dan keluar bagi pelanggan Transjakarta jangan disatukan, agar tidak terjadi benturan fisik. Perlu ada tempat duduk khusus untuk orang cacat, ibu hamil atau orang-tua. Perlu dilengkapi fasilitas kesehatan pada setiap halte naik-turun penumpang.

Materi Kebijakan, diantaranya setiap unsur yang terkandung dalam masing-masing dimensi pengukuran (*Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Insurance* dan *Emphaty*) perlu ditinjau ulang untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Pada jam-jam tertentu perlu diperbanyak jumlah armada yang dioperasikan untuk menanggulangi penumpukan penumpang maupun antrian yang panjang, sehingga mampu untuk memenuhi kondisi tepat waktu. Kondisi Bus yang

prima perlu dipertahankan (perawatan rutin), sehingga mampu memberikan kenyamanan sekaligus keamanan. Perlu penambahan fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama (P3K), sehingga mampu menghadirkan perasaan aman pada penumpang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Yang terutama saya ucapkan syukur alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas karunia Nya, dan saya sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Arwanto, MSi Kepala Bidang Difusi Teknologi (BPPT) yang telah memberikan tugas penelitian untuk Sasaran Kinerja Individu (SKI).
2. Para Pakar dari kalangan akademik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), pejabat struktural dan fungsional Pusat Pengkajian Kebijakan Difusi Teknologi (BPPT) dalam memberikan informasinya terhadap nilai pembobotan.
3. Drs. Haryo Widarso, MBA Dekan Fakultas - Ekonomi UPDM (B), yang telah memberikan fasilitasi dengan mengirimkan 4 (empat) mahasiswa untuk membantu dalam pelaksanaan penelitian.
4. Dimas Iman Saputra (NIM: 201031034), Enok (NIM: 201131022), Twinnisa Oky Budi Putri (NIM: 201131023) dan Karina Rachmawati Harahap (NIM: 201131040).

Semoga setiap bentuk dukungan yang diberikan mendapatkan imbalan yang lebih baik lagi dari sang pencipta Allah SWT amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Angel, Blackwell, dan Miniard. 1994, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, dkk. 2004, *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.
- Husein Umar. 2007, *Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2003, *Marketing Management, 11th edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Kotler, Philip. 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. 1997, *Marketing: An Introduction, 4th edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip; Scheff, Joanne. 1997, *Standing Room Only: Strategies for Marketing The Performing Arts*. Boston Mass: Harvard Business School Press.
- Suharso, P. 2010, *Model Analisis Kuantitatif "TEV"*, PT. INDEKS, Jakarta.
- Zeithaml, et all. 2003, *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l edition, New York.